

Desde 2012 el Indecopi ha sancionado a diferentes supermercados por no respetar precio anunciado de los productos y por otras infracciones

- ✓ **Multas llegaron a las 1 572 UIT entre 2012 y lo que va del año.**
- ✓ **Fiscalización es permanente y de manera incógnita.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) ha sancionado, en varias ocasiones, a supermercados por diferentes infracciones a los derechos del consumidor, a nivel nacional. Estas sanciones fueron aplicadas tras la fiscalización permanente que la institución realiza en defensa de los consumidores.

Por ejemplo, entre el año 2012 a la fecha, ha impuesto multas a los supermercados por más de 6 millones de soles por diversas infracciones, tales como:

- No respetar el precio de los productos exhibidos en las góndolas (espacios destinados para su exhibición) y las cajas registradoras.
- Redondear precios en perjuicio del consumidor.
- Falta de idoneidad de productos ofrecidos al público.
- Dar un trato indebido a los consumidores.
- Incumplir con las obligaciones referidas al Libro de Reclamaciones.

En muchos de estos casos el Indecopi ha impuesto sanciones de hasta 30 mil soles, por el hecho de no cobrar efectivamente los precios exhibidos en las góndolas.

Adicionalmente, en el año 2015 y en lo que va del presente año, se ha sancionado por más de 62 mil soles a diversos supermercados por no informar adecuadamente sobre las restricciones y condiciones de acceso a sus promociones.

La institución informó que la fiscalización se realiza de manera permanente y en muchos casos mediante la modalidad de 'supervisores incógnitos', es decir los fiscalizadores ingresan a los establecimientos como cualquier consumidor para identificar *in situ* las infracciones que se estarían cometiendo, para luego iniciar los procedimientos sancionadores respectivos.

Monitoreo permanente a nivel nacional

Por ejemplo, hace dos meses se iniciaron las investigaciones a un supermercado en Piura porque habría cobrado montos distintos a los exhibidos en sus anaqueles. En setiembre, en la ciudad de Cajamarca, se realizaron inspecciones conjuntas con la Fiscalía en los supermercados, por presunta variación de precios en las cajas registradoras. Aunque en aquella oportunidad no se encontraron diferencias en los precios, la institución realiza inspecciones de manera sorpresiva.

Cabe recordar que, de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor, los proveedores tienen la obligación de cobrar los precios de los productos de acuerdo a lo informado en las góndolas, caso contrario estarían incurriendo en infracciones que podrían ser sancionadas con multas de hasta 450 unidades impositivas tributarias.

Libro de reclamaciones

La institución recuerda a los consumidores que en caso de tener alguna disconformidad con el

Misión del INDECOPÍ

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe

2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en
Indecopi Oficial



producto o servicio, o cuando el proveedor no cumple con el precio y condiciones ofrecidas, pueden hacer uso del Libro de Reclamaciones y exigir el cumplimiento inmediato.

Este documento puede ser físico o virtual, y debe estar a disposición de los consumidores en cada establecimiento. Por el solo hecho de impedir su uso, el proveedor podría ser sancionado, así como también si no responde al reclamo registrado por el consumidor en el plazo máximo de 30 días o no le entrega una copia de su reclamo.

Diferentes vías de reclamo

El Indecopi recuerda a los consumidores que tienen a su disposición diferentes vías de reclamo, incluso gratuitas y sin necesidad de acercarse a la institución. Por ejemplo el Servicio de Atención al Ciudadano, donde pueden informar las presuntas infracciones para que especialistas se encarguen de verificar e iniciar los procedimientos sancionadores que correspondan. Para ello deben llamar al 224-7777 si se encuentran en Lima, o al 0-800-4-4040 que es gratuito desde cualquier región.

Otras vías gratuitas de reclamo son:

- Vía Internet, accediendo a www.indecopi.gob.pe, en la sección "Presenta tu Reclamo".
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Aplicativo móvil 'Reclamos Indecopi', de descarga gratuita desde el Play Store, para teléfonos con sistema Android. Es un canal adicional para la recepción de los reclamos de los consumidores a través del SAC. Permite adjuntar archivos relacionados al reclamo, ya sean documentos de texto, imágenes, incluso audios y videos en formatos mp3, mp4, mpeg, wav, mov, etc., con un peso máximo de 20 Mb.

La institución recuerda a los consumidores que son los principales aliados para detectar posibles vulneraciones a sus derechos. Por ello, recomienda guardar sus comprobantes de pago así como la publicidad que haya motivado su compra, como sustento ante cualquier reclamo o denuncia que pudieran efectuar.

Lima, 11 de octubre de 2016

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe

2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en
Indecopi Oficial

